

Chiarimento n. 15

Nel Cap.Tecnico a pag.6 Art.6 viene indicato: "*L'intervento di assistenza viene considerato concluso in caso di rimozione del problema, o comunque quando il richiedente attesta la risoluzione del problema medesimo; eventuali situazioni ostative alla conclusione dell'intervento dovranno essere evidenziate dal soggetto aggiudicatario al referente dell'Amministrazione aggiudicatrice*". Qualora un problema non fosse risolvibile dal Service Desk del fornitore da remoto e si rendesse necessario l'intervento sul posto come deve essere gestita la richiesta? Chiusa con assegnazione ad altri resolver group (fornitori terzi, manutentori di assistenza hw, ecc.) oppure attraverso lo spostamento delle 2 risorse di presidio oppure deve essere mandato un ulteriore tecnico on-site da parte dello stesso fornitore?

Risposta chiarimento n. 15

Qualora un problema non fosse risolvibile dal Service Desk del fornitore da remoto e si rendesse necessario l'intervento sul posto, in una delle sedi non coperte da presidio, il Fornitore è tenuto ad inviare un ulteriore tecnico, diverso da quelli al momento impiegati in una delle due sedi presidiate.